

Synthèse de la médiation informelle

Samedi 23 mars 2024 à Maisdon-sur-Sèvre

Il est essentiel pour un médiateur de ne pas se laisser guider par des concepts, mais de suivre la réalité de son environnement, tant extérieur qu'intérieur. Pour cela, il peut s'exercer à être vide, à mettre de côté son savoir et à s'ouvrir à l'imprévu.

Dans la médiation informelle le médiateur n'est pas neutre, mais partie prenante du système.

Le **médiateur** intervient quand il est **touché** par le conflit. Il le fait pour répondre d'abord à ses besoins.

Cela lui demande de **s'écouter avant d'intervenir** pour vérifier s'il en a vraiment l'élan, clarifier ses motivations et s'assurer qu'il a l'énergie pour se lancer.

Il s'agit aussi **d'être ouvert à là où le mènera son écoute de l'instant**, a-t-il envie d'offrir une médiation, d'arbitrer ou autre ?

L'arbitrage est la forme normative employée dans notre société (par les enseignants, les policiers, les parents, etc.), ce qui explique pourquoi la médiation a du mal à s'y insérer actuellement.

Si le médiateur a un projet sur les protagonistes, il amènera une violence en plus. Il est donc important qu'il arrive avec la plus grande ouverture possible, un « **je ne sais pas** » de ce qui va sortir de cet essai de médiation, et donc être attentif aux besoins systémiques de l'environnement. Il ne s'agit **pas** de trouver **une réconciliation, mais une justesse**.

La médiation informelle demande d'abord de s'interposer entre plusieurs protagonistes pour obtenir leur attention et devenir le chef d'orchestre des échanges. **Le médiateur s'insère dans un système fermé sous tension et doit créer un système qui l'inclue**.

Il doit souvent créer un effet de surprise pour capter l'attention, par exemple en serrant les mains, criant, s'interposant ou autre.

Il obtient aussi cette attention en exprimant son authenticité, les émotions et les besoins insatisfaits à la vue de ce conflit. Cela anticiper la réponse « de quoi tu te mêles ? ».

Dès que l'attention lui est prêtée, il commence à donner de l'empathie là où c'est le plus chaud. L'empathie **est le moteur de la médiation**.

Le médiateur est un pompier qui arrose les brasiers du conflit.

Des personnes en conflit exprimeront leurs émotions si on leur demande de poser des observations. **Le médiateur attendra de sentir une fenêtre d'apaisement avant de passer à cette étape**.

Il n'y a pas de fatigue avec l'empathie car les émotions sont accueillies et traversent le médiateur.

Ce qui fatigue est la sympathie => la fatigue est une indication de la part de sympathie dont le médiateur n'a pas pu se défaire (dans la pratique il y en a toujours une part). L'empathie pour la sympathie augmente l'empathie.

Plus on se connaît, plus on sait ce qu'on peut accueillir et plus on peut être en réelle empathie et se laisser traverser par les émotions ambiantes.

Accueil et amour sont des synonymes.

Le médiateur ne croit rien de ce qui est exprimé. Son attention est centrée au niveau de la vie cachée par la maladresse et les défenses. Il reformule ce qui se cache derrière les paravents.

Le médiateur doit maintenir un **équilibre entre implication et détachement** :

- **de l'assertivité**, de la fermeté, du yang pour s'imposer, cadrer les échanges,
- et une **grande ouverture**, du yin, pour l'accueil des protagonistes.

Mais le plus fondamental est sa qualité de présence.

La structure se construit au fur et à mesure et pas plus que nécessaire.

Les consignes peuvent être par exemple :

- reculer d'un mètre,
- ne plus d'adresser qu'au médiateur.

Dans la médiation formelle le cadre posé dès le départ.

Dans la médiation **informelle** le **cadre est posé progressivement selon les besoins de l'instant**.

Le médiateur doit veiller aussi à **poser le rythme** si nécessaire, en donnant par exemple comme consignes :

- laisser trois secondes entre chaque intervention,
- reformuler votre compréhension de ce qu'a dit l'autre avant de lui répondre.

La médiation demande beaucoup de compétences : de la présence, du détachement, de l'auto-empathie, de l'empathie, de la clarté, de la fermeté, etc.

Le médiateur apprend aussi beaucoup sur lui-même, ses ressources, ses limites, ses schémas, etc.

Si la CNV est un art martial, alors la médiation est un art martial avec deux « adversaires ».

Déroulé d'une médiation informelle :

- 1) Je capte l'attention des protagonistes.
- 2) Je donne de l'empathie là où c'est le plus chaud et je pose un cadre minimal quand il est nécessaire.
- 3) J'essaie de faire émerger les besoins au travers de la maladresse des médiés.

4) Je veille à ce que les besoins mutuels arrivent à être entendus et, si possible, reformulés de part et d'autre.

5) Je propose une continuité ou une stratégie, je favorise l'émergence des observations et des demandes, je m'efface, je lâche prise ou autre...

Le médiateur peut soutenir la reformulation des besoins mutuels en mâchant le travail aux protagonistes : « J'ai entendu que X a tel besoin, est-ce que tu l'as entendu aussi ? ».

Contrairement à la médiation formelle, **l'informelle ne vise pas de « happy end »**. Elle va souvent s'arrêter après un apaisement des personnes en conflit. Il n'y a souvent pas le temps pour aller plus loin (la durée fréquente d'une médiation informelle est de deux à cinq minutes).

Si la médiation dure longtemps, elle ressemblera de plus en plus à la médiation formelle sur la fin.

Dans un déroulement heureux, **le médiateur peut finir par s'effacer** et laisse les protagonistes ensemble poursuivre leur chemin.